
KIBERNUM
Walmart+
Bienvenido
Te estábamos esperando...


KIBERNUM
Walmart+
TALLER DE VENTA CONSULTIVA
“BUSCAMOS UNA NUEVA MIRADA DE ATENCIÓN”



TALLER DE VENTA CONSULTIVA

Walmart+

01.

Objetivo:

Desarrollar habilidades para identificar y aplicar estrategias de venta consultiva con el fin de mejorar la experiencia del cliente y aumentar la efectividad en el proceso de ventas.

02.

Duración:

14 hrs. ()

03.

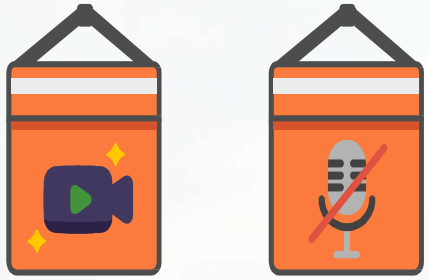
Dónde

A través de tu plataforma Teams..

KIBERNUM

¡MANTENGAMOS UNA BUENA CONVIVENCIA!

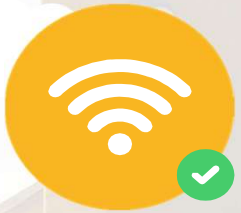
Walmart+



Mantén tu cámara prendida y micrófono en silencio.



Utiliza el chat para participar o comentar.



Conexión estable a internet



Puntualidad
10 min tolerancia



Asistencia diaria 100%



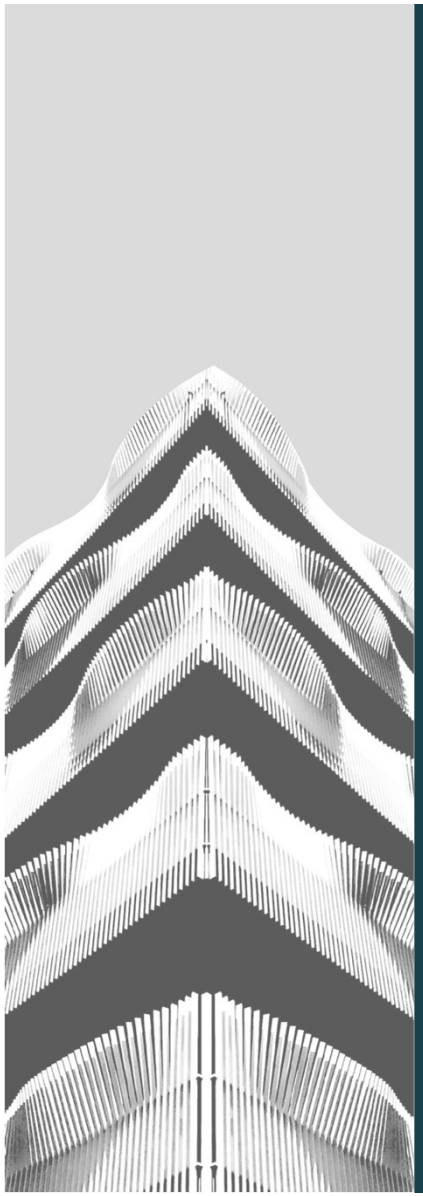
Sigue las indicaciones



Evita distractores

KIBERNUM

MÓDULOS	CONTENIDOS
Customer Experience	➢ Momentum de venta ➢ CX Centric ➢ CX Journey
Técnicas de venta consultiva: CONECTAR	➢ ¿Por qué conectamos? ➢ Rapport ➢ Actitud de servicio
Técnicas de venta consultiva: DESCUBRIR	➢ Poder de las preguntas ➢ Preguntas abiertas y cerradas ➢ Preguntas reveladoras
Técnicas de venta consultiva: DEMOSTRAR	➢ Características, beneficios y Ventajas ➢ Lenguaje CX ➢ How to Demo
Técnicas de venta consultiva: CERRAR	➢ Manejo de objeciones ➢ Inducir la compra ➢ Solución completa
Venta Intangible	➢ Comunicación efectiva ➢ Estilo de clientes ➢ Valor v/s precio
Habilidades del consultor	➢ Inteligencia emocional ➢ Empatía ➢ Gestión de estrés y resiliencia ➢ Fidelización de clientes



Walmart

TEMARIO

KIBERNUM

Walmart+

ACTIVIDAD

¿Quien soy?

Imagina Steve Job se fija en ti para ser el nuevo IPHONE 20. ¿Cuáles son tus principales características por las cuales te escogió?

Dibuja tus 5 principales características y luego compartelas en la clase



KIBERNUM

- Customer Experience

  - **Momentum de venta**
  - **CX Centric**
  - **CX Journey**



KIBERNUM

Walmart+

Customer Experience

El recuerdo que se genera en la mente del consumidor como consecuencia de su relación con la marca

.

Pilares de CEX

Mantener una identidad única

Lograr impulso organizativo

Generar interacciones con tus productos

70% de los consumidores gasta más en empresas que ofrecen experiencias de los clientes fluidas, personalizadas y sin problemas.

KIBERNUM

Momentum de venta



“Aprende las reglas como un profesional para luego poder romperlas como un artista”



Momentum de venta

Walmart+

identificación de cliente

Preparación

Análisis de necesidades

Presentación

Negociación

Cierre

Post venta

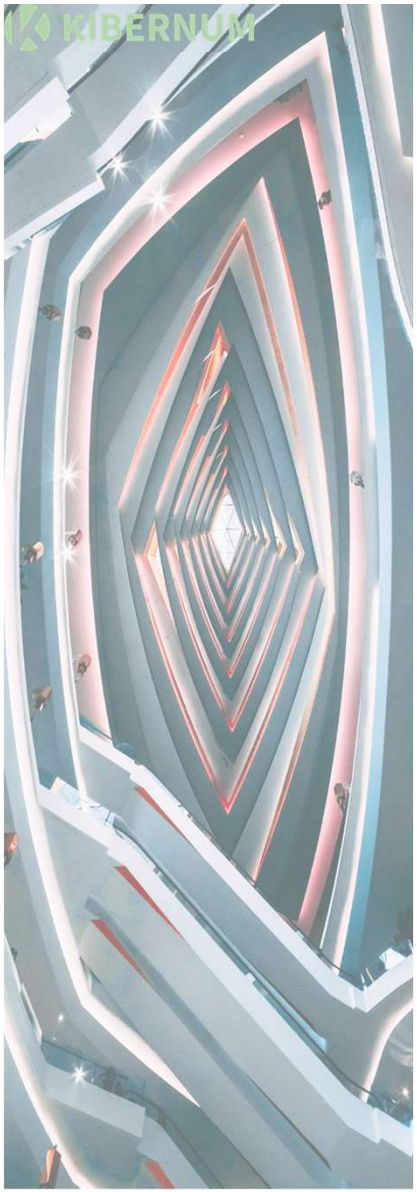
KIBERNUM

Walmart+

¡A JUGAR!

Identifiquemos

Momentum



Cultura Customer Centric

- *Centramos las estrategias de adquisición, desarrollo y comercialización en nuestros clientes.*
  - *Una mayor personalización produce una **mayor retención de los clientes***

Beneficios:

- **Mejora la reputación de la marca**
- **Fidelización**
- **Incremento en rentabilidad**
- **Reduce el costo de adquisición de clientes**





Walmart+

¿Cómo implementar una cultura CC?

- Conoce la propuesta de valor
- Mejora la atención al cliente
- Analiza los datos de tus clientes
- Escucha la voz de tus clientes
- Personaliza la comunicación y servicio

KIBERNUM

Walmart+

¡A crear!

Soñemos con ser dueños de una gran empresa … Crea tu propio decálogo basado en la cultura customer centric

Taller Venta consultiva (padlet.com)



KIBERNUM

Walmart+

Customer Journey

Es el camino completo que recorre el consumidor con la empresa, desde que tiene el primer contacto con la marca, pasando por la compra y acompañando la postventa de tu solución, logrando el éxito de cliente




Walmart+
NECESITA
DESCUBRE
DISFRUTA
PREVENTA
ENTA
POS

KIBERNUM

Walmart+

Customer Jouney Map

Un mapa del recorrido del cliente es una representación visual del proceso por el que pasan los clientes cuando interactúan con la empresa. Este diagrama te lleva a través de los pasos exactos que conducen a un cliente a elegir tu producto específico y comprarlo en tu empresa.

Beneficios:

- Facilita la comprensión de lo que busca
- Te pone en la piel de tu cliente
- Entrega una comprensión más clara de lo que el consumidor busca
- Ayuda a fidelizar a largo plazo
- **Evita que tu venta no se concrete**

KIBERNUM

Cliente en busca de un vehículo

Walmart+

	Descubrimiento	consideración	Decisión	Repetición
¿Qué está sintiendo el cliente?	Necesita un coche	Valora diferentes opcione	Se decanta por una marca	Busca el apoyo de la marca para el mantenimiento de su vehículo
¿Cuál es su acción?	Buscar por Internet	Visita Consecionarios y lee artículos especializados y opiniones	Inicia proceso de compra	Revisión y reparaciones en el concesioario. Interés en accesorios
¿Qué quiere o demanda?	Quiere información sobre prestaciones y precios	Una relación precio-calidad que se ajuste a su perfil	Facilidad a la hora de concluir la compra	Atención post venta personalizada
¿Cuáles son sus puntos de contacto?	web/ RRSS/ Publicidad	Tienda física/ blogs especializados/ Formulario de contacto/chat web	Concesionario	taller/ tienda online/ Concesiorario
¿Qué acciones se pueden poner en marcha?	Publicidad online y offline/ web actualizada	Entregar reseñas positivas / Opiniones de expertos	Financiamiento/ ofrecer descuentos en revisiones/ rapidez en la entrega del vehículo	Seguimiento de la satisfacción de la compra/ aviso sobre revisiones futuras/ descuentos en repuestos/ mails con ofertas y novedades

KIBERNUM

Walmart+

¡Ahora te toca a ti!

Mariano tiene 21 años y ha rendido por segunda vez la PAES. Aún no sabe qué estudiar pero sabe que no tiene mucho dinero y debe mantener a su madre quien ya tiene una edad avanzada y debe cuidarla.

Taller Venta consultiva (padlet.com)

	Descubrimiento	consideración	Decisión	Repetición
¿Qué está sintiendo el cliente?				
¿Cuál es su acción?				
¿Qué quiere o demanda?				
¿Cuáles son sus puntos de contacto?				
¿Qué acciones se pueden poner en marcha?				

KIBERNUM

- # Técnicas de venta consultiva: CONECTAR

  - ¿Por qué conectamos?
  - Rapport
  - Actitud de servicio



KIBERNUM

Walmart+

¿Por qué conectamos?

En todo tipo de relación el éxito está en tener una conexión que otorgue seguridad y fidelidad. En la venta si mi cliente se siente seguro me recomendará y volverá por un próximo producto, pero ***...¿Cómo lo hago?***

Muy sencillo...

- **Entrega una cálida bienvenida**
- **Mantén una buena postura corporal**
- **Procura mirar a tu cliente a los ojos**



KIBERNUM

Walmart+

*El primer contacto puede ser **reactivo** o **proactivo** , no importa quién tome la iniciativa. Desde el momento de la interacción inicial, somos responsable de dejar una huella positiva y perdurable.*

¡CUIDADO!

- Utilizar el tono adecuado;
- Hablar en positivo;
- No hacer ningún comentario acerca de la competencia;
- Resaltar los beneficios de la relación que comienza;
- Aplicar la escucha activa.

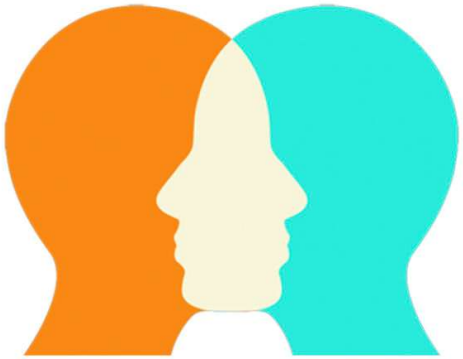


KIBERNUM

Walmart+

Rapport

El término “**rapport**” proviene del francés y significa “relación” o “conexión”. Cuando se lo aplica en ventas, se refiere a crear una relación de confianza y empatía con el cliente para que este se sienta **más cómodo y seguro con respecto al consultor** y al producto o servicio que se le está ofreciendo



KIBERNUM

Walmart+

¿Para qué sirve?

- Te pone en los zapatos del otro (empatía)
- Te ayuda a coincidir
- Te acerca más a tus clientes, por lo tanto a tus objetivos



KIBERNUM

Walmart+

Rapport

- Técnica de comunicación que busca generar una afinidad con otra persona

Empatía

- Habilidad blanda que ayuda a ponerse en el lugar de otra persona para comprender su decisión





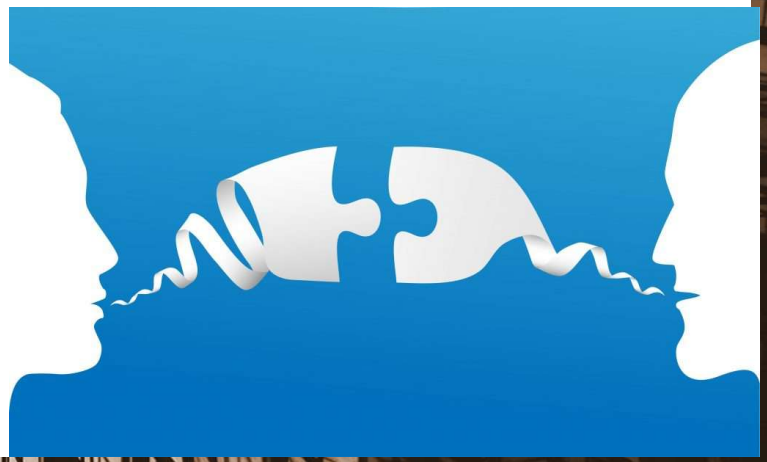
KIBERNUM

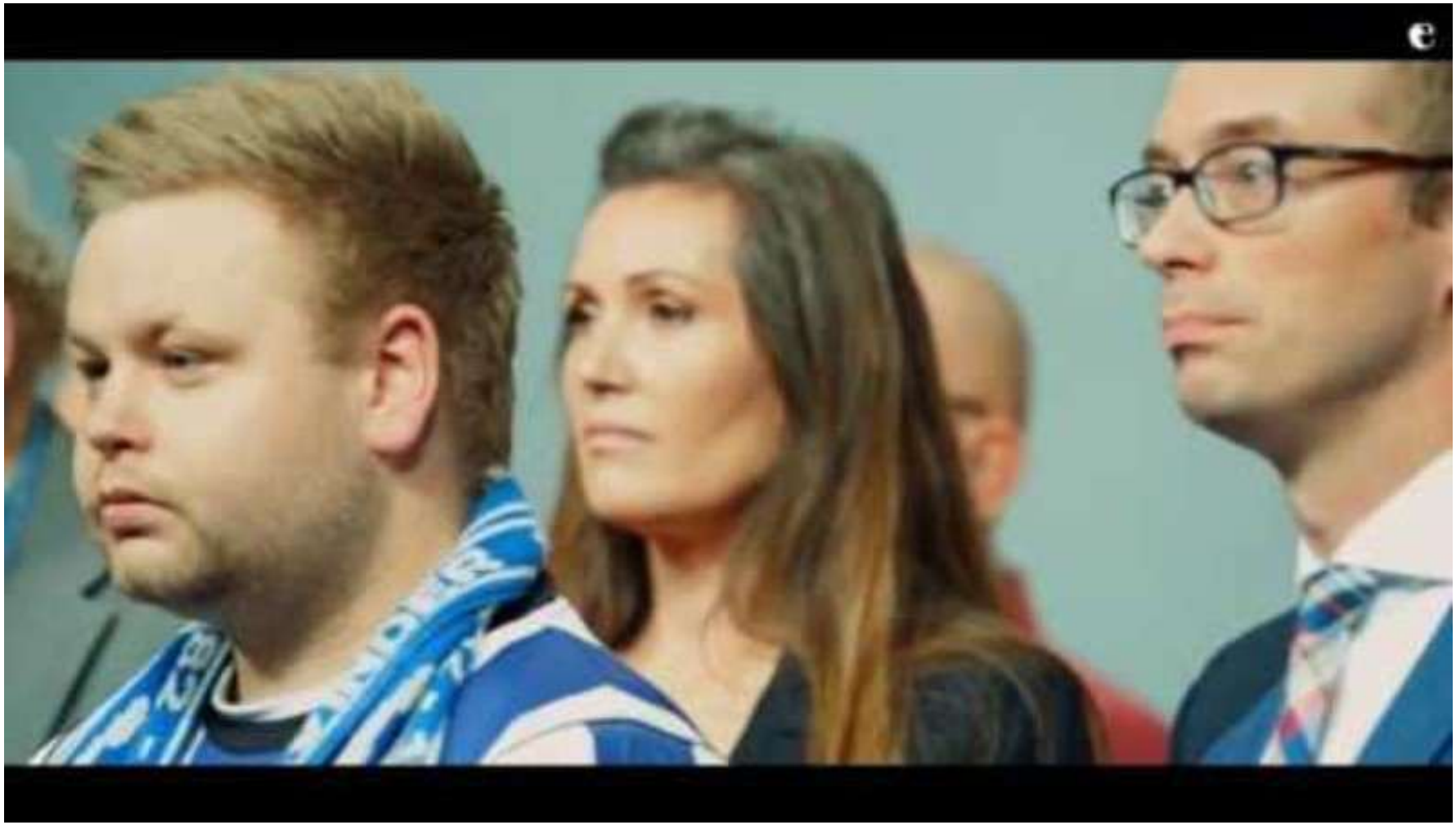
Walmart+

¿Cómo se aplica?

Existen 3 pilares fundamentales para lograr generar Rapport:

- *Coordinación*
- *Reciprocidad*
- *Lugares comunes*



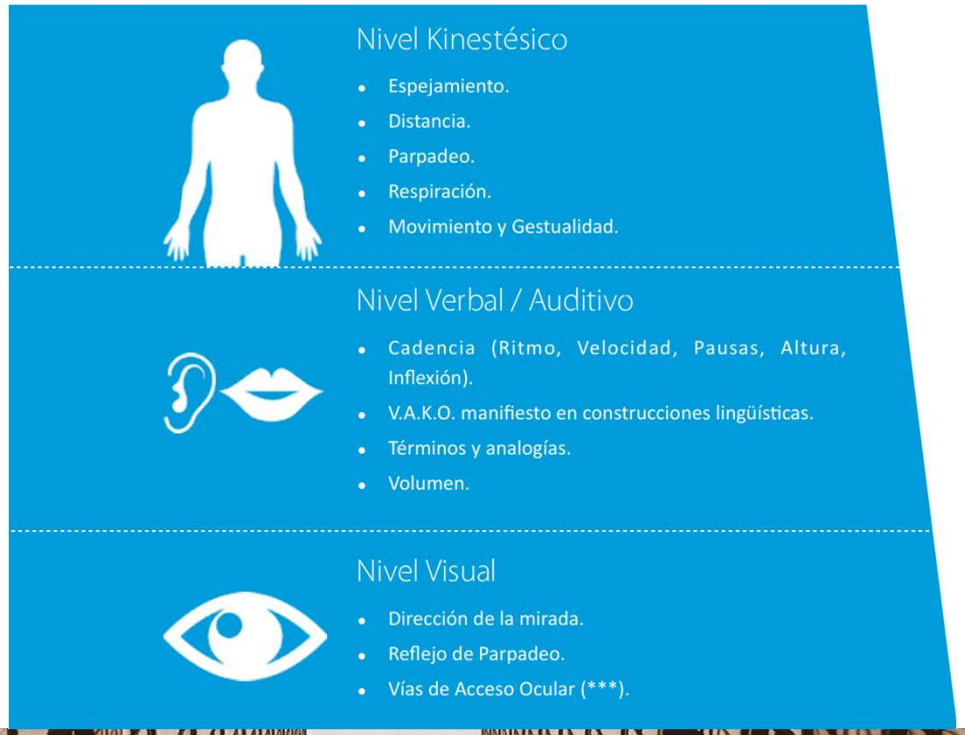


KIBERNUM

Walmart+

¡Importante!

Todas las personas percibimos la vida a través de diferentes canales de comunicación …



KIBERNUM



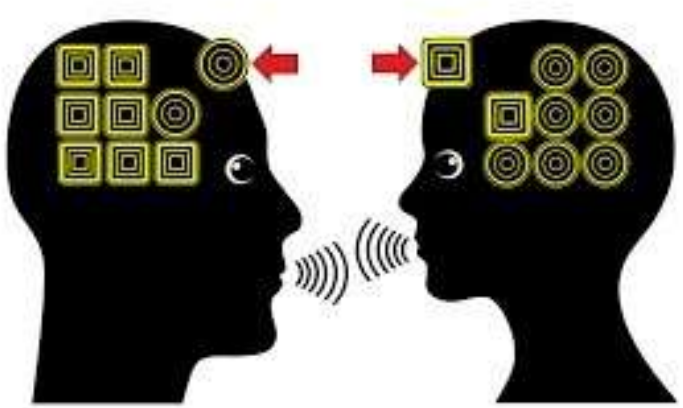
KIBERNUM

Walmart+

¡Ahora te toca a ti!

En la Actividad número 3 encontrarás una serie de frases en las cuales deberás identificar en canal por el cual se comunica el emisor..

Taller Venta consultiva (padlet.com)



KIBERNUM

Walmart+

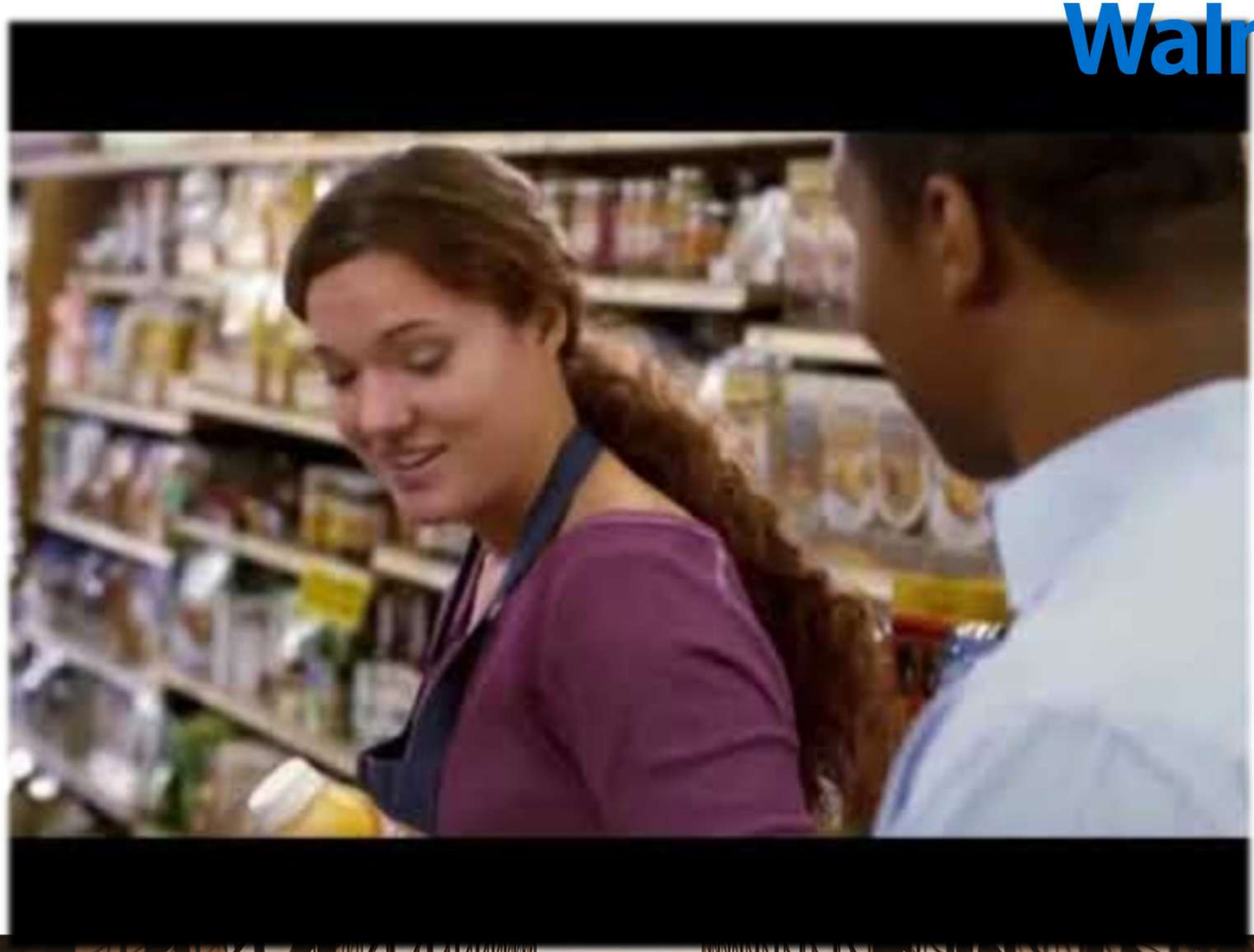
Actitud de servicio

El interés y una buena disposición, ayudarán a generar una buena conexión desde el primer contacto.



KIBERNUM

¡No lo hagas!



KIBERNUM

Walmart+

El 56% de las personas deja de comprar y visitar un comercio por haber recibido un mala atención

01424C

KIBERNUM

Walmart+

Existen puntos fundamentales para que la experiencia de compra del cliente sea fascinante.



KIBERNUM

Walmart+

BIENVENIDA

"Doy una cálida bienvenida"

Dar la **bienvenida junto con una sonrisa** son acciones fundamentales para lograr **empatía.** Esta es la **primera conexión que tendremos con el cliente** y de eso dependerá su preferencia.

Al saludar adapta tu estilo personal para que resulte grato al cliente
Si nos enfocamos en ello otorgaremos una **experiencia fascinante.**

- Buenos Días/Tardes,
- Hola!,
- ¿Cómo está?,
- ¿Qué tal?,



KIBERNUM

Walmart+

IMPECABILIDAD

"Me preocupo en todo momento de ser y parecer impecable"

Al preocuparnos de **SER impecable**, cuidamos que nuestra **actitud** sea positiva y orientada hacia el cliente.

PARECER impecable se refiere a nuestra presentación y aseo personal, el uniforme limpio, completo e integrado a nuestro estilo, y otros.

Si a eso sumamos la preocupación por la impecabilidad del entorno, podremos transmitir confianza y profesionalismo.

TU ERES LA IMAGEN DE NUESTRA EMPRESA

"Me pongo a disposición del cliente y me preocupo de cuidar su experiencia"

Nuestro trabajo es ayudar al cliente y facilitar su experiencia de compra. Y para lograrlo, es necesario que **sienta que es muy importante para nosotros.**

- **Asiste a nuestros clientes cada vez que lo requieran.**
- **Cumple los compromisos que hagas.**
- **Ofrece alternativas, ante la ausencia de algún producto.**

DISPOSICIÓN AL CLIENTE

KIBERNUM

Walmart+

DESPEDIDA

"Agradezco e invito a volver"

Luego de lograr la satisfacción del cliente, agradecemos su visita y nos despedimos cordialmente.

Con esto lograremos la preferencia de nuestros clientes en el largo plazo.

- Hasta Luego,
- Chao que le vaya bien,
- Gracias por venir,
- Que tenga buen día

KIBERNUM

¡Ahora te toca a ti!

En la Actividad número 4 supongamos que eres el nuevo asistente virtual del área de telefonía en WALMART.

Graba un audio con la bienvenida más completa que podrías darle a un cliente.

-time 20 seg

Taller Venta consultiva (padlet.com)

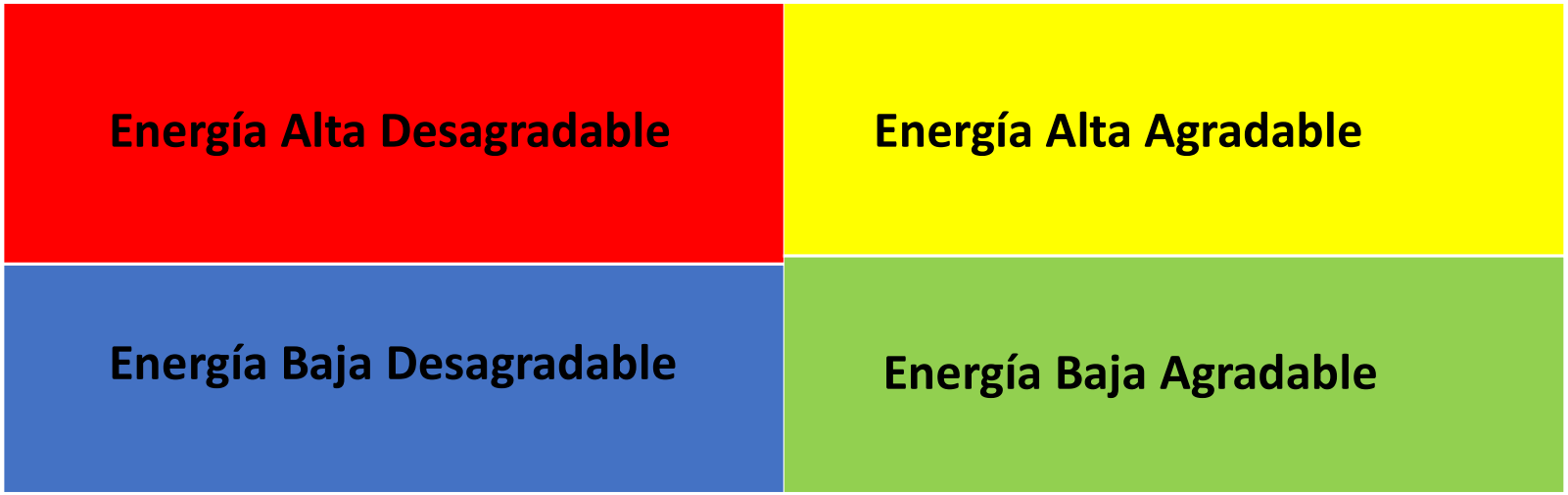


KIBERNUM

- # Técnicas de venta consultiva: DESCUBRIR

  - El poder de las preguntas
  - Preguntas abiertas y cerradas
  - Preguntas reveladoras




Energía Alta Desagradable
Energía Alta Agradable
Energía Baja Desagradable
Energía Baja Agradable

Accionar, ansiedad, urgencia	**Accionar, celebrar, reír**
Sin acción, nostalgia, tristeza	**Sin acción, calma, equilibrio**


CAM 2
16:30:02

KIBERNUM

Walmart+

PUNTO DE DOLOR

Es la emoción asociada a la necesidad, la emoción negativa que les produce

Frustración, vergüenza, temor, tristeza... son algunas emociones asociadas a la necesidad



KIBERNUM

Walmart+

Método Ruler

- **RECONOCER** emociones en mí y en otros
- **ENTENDER** ¿De dónde viene la emoción?
- **ETIQUETAR** las emociones ¿Qué palabras describen mejor donde estás ubicado?
- **EXPRESAR** ¿Cómo estás expresando tus emociones?
- **REGULAR** ¿Estás Conforme en tu ubicación? De no ser así, ¿qué estrategia usarías para cambiar tu estado de ánimo?

KIBERNUM

Walmart+

El poder de las preguntas

"El vendedor que más vende no es el que más habla, es el que más escucha"

Una de las razones por las que las preguntas son tan poderosas es su capacidad para descubrir necesidades que ni siquiera el cliente sabía que tenía

Las buenas preguntas nos ayudarán a:

- identificar la verdadera necesidad del cliente
- Hacer al cliente reflexionar
- Conducir la respuesta
- Inducir en su percepción



KIBERNUM

Walmart+

¿Qué pregunta consideras que no puede faltar en una atención?

Taller Venta consultiva (padlet.com)



KIBERNUM

Walmart+

Preguntas abiertas

Nos permiten:

- Generar confianza
- Muestran interés en el cliente
- Recopilan la información necesaria para realiza ofertamiento.



KIBERNUM

Walmart+

¿Para quién es el equipo?¡

¿Qué esperas de un equipo móvil?

¿Qué marcas prefieres?¡



¿Qué no puede faltar en tu móvil?¡

¿Para qué lo utilizas habitualmente?¡

¿Dónde cargas el equipo?¡

¿Qúe aplicaciones utilizas frecuentemente?¡

¿Alguien más utilizará el equipo?¡

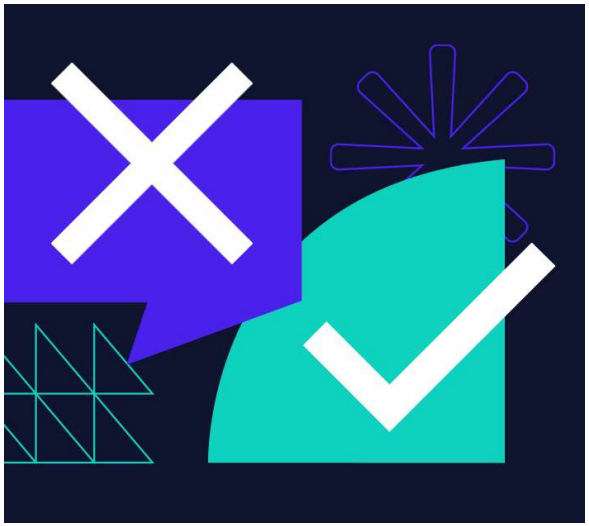
KIBERNUM

Walmart+

Preguntas Cerradas

Nos permiten:

- Reafirmar tu hipótesis
- Guiar la conversación
- Recopilan la información necesaria para realizar el ofertamiento.
- Evita la ambigüedad



KIBERNUM

Walmart+

¿es para usted el equipo?

¿entonces lo quiere el color silver?



¿Te gustaría llevar el equipo costo cero con un plan de entel?

¿Lo utilizas pa escuchar música?

¿Es para regalo?

¿tienes cargador tipo C?

¿Utilizas RRSS?



KIBERNUM

Preguntas reveladoras

Walmart+

Las preguntas reveladoras se deben realizar en su dosis justa para evitar sentir al otro intimidado.

1. La pregunta inicial: “¿Qué tienes en tu mente?”

•**Propósito**: Esta pregunta abre la conversación y permite al cliente expresar sus pensamientos y preocupaciones más relevantes. Es un buen punto de partida para entender el contexto de la interacción.

•**Aplicación**: Podrías usarla para iniciar una charla: "¿Qué piensas sobre tu teléfono actual?".

2. La pregunta del miedo: “¿Y qué más?”

•**Propósito**: Esta pregunta invita al cliente a profundizar en su respuesta inicial, lo que puede revelar preocupaciones adicionales o aspectos que no había considerado.

•**Aplicación**: Si el cliente menciona que le gustaría un mejor rendimiento, puedes preguntar: "¿Y qué más te preocupa respecto a tu dispositivo actual?".



KIBERNUM

Preguntas reveladoras

3. La pregunta fundamental: “¿Qué quieres?”

•**Propósito**: Esta pregunta busca clarificar las necesidades y deseos del cliente de manera directa, ayudando a definir claramente lo que busca.

•**Aplicación**: Podrías preguntar: "¿Qué características consideras más importantes en tu próximo teléfono?".

4. La pregunta perezosa: “¿Cómo puedo ayudarte?”

•**Propósito**: Con esta pregunta, el vendedor muestra disposición a asistir al cliente, lo que puede hacer que el cliente se sienta valorado y escuchado.

•**Aplicación**: Puedes utilizarla al final de una conversación preliminar: "¿Cómo puedo ayudarte a encontrar el dispositivo adecuado para ti?".



KIBERNUM

Preguntas reveladoras

5. La pregunta estratégica: “Si vas a decir que sí a esto, ¿a qué vas a decir que no?”

•**Propósito**: Esta pregunta obliga al cliente a considerar las implicaciones de su decisión, lo que puede ayudar a clarificar prioridades y posibles objeciones.

•**Aplicación**: Podrías usarla para entender los sacrificios que está dispuesto a hacer: "Si decides optar por un modelo de gama más baja que tu actual equipo, ¿qué características de tu actual dispositivo estarías dispuesto a dejar de lado?".

6. La pregunta del aprendizaje: “¿Qué ha sido lo más útil para ti?”

•**Propósito**: Esta pregunta busca extraer aprendizajes de experiencias pasadas, ayudando a entender qué ha funcionado bien y qué no.

•**Aplicación**: Podrías preguntar: "En tu experiencia anterior con teléfonos móviles, ¿qué aspecto has encontrado más útil o valioso?".



KIBERNUM

¡Actividad 6!

ROLL PLAY

El consultor deberá realizar 5 preguntas

¡Vamos al PADLET!

Taller Venta consultiva (padlet.com)

KIBERNUM



- # Técnicas de venta consultiva: DEMOSTRAR

  - Características, beneficios y ventajas
  - Lenguaje CX
  - How to DEMO

KIBERNUM

Walmart+

Características, Beneficios y Ventajas.

*Uno de los factores claves para que tu producto tenga éxito es **CÓMO** se lo presentas a tu **cliente supliendo sus necesidades.***

.

CARACTERÍSTICAS: descripción del producto o servicio. Tamaño, color, composición, etc.

BENEFICIOS: aquellas mejoras que experimenta el cliente final y que cubren sus necesidades.

VENTAJAS: comparación frente a otro producto o servicio competidor.



KIBERNUM

Walmart+

Características

Proporcionar información detallada y precisa sobre un producto ayuda al cliente a tomar una decisión de compra informada.

Menciónalas en 3 simples pasos:

1) Características funcionales: describe todo lo que el cliente podrá hacer con el equipo según lo que te mencionó que necesitaba.

2) **Características tangibles**: menciona todo lo que el cliente pueda percibir con alguno de sus sentido.

3) **Características generales**: Agrega más complementos 1 o más complementos.



KIBERNUM

Walmart+

Cámara: 12 MP gran angular + 12 MP ultra gran angular



Almacenamiento: 128 GB

Pantalla: 6.1" Super Retina XDR

Batería: carga inalámbrica 15 W

Procesador: A15 Bionic

Memoria RAM: 4 GB

KIBERNUM

Walmart+

Beneficios

Es la forma en la que podrás agregar valor a tu producto

¿Qué hará este producto por mi?

Destaca SIEMPRE 3 importantes :

1) Beneficios esperados: Es el mínimo que tu cliente espera.

2) **Beneficio de trato especial**: Incluye que el cliente se sienta especial, ya sea por un descuento, regalo o servicio personalizado.

3) **Beneficios aumentados**: van más allá de lo esperado y pueden generar una sorpresa o una emoción.



KIBERNUM

Walmart+

1000 canciones en tu bolsillo
EL PRIMER REPRODUCTOR MULTIMEDIA PORTATIL



KIBERNUM

Walmart+

Ventajas

Comparación frente a otro producto competidor

Una ventaja competitiva dará un mayor valor a tu producto

Existen 3 elementos importantes considerados como ventaja :

1) Precio: Cuando el precio es más bajo de lo que tu cliente pensaba gastar.

2) **Calidad**: El prestigio, los detalles y la distinción pondrá tu producto como líder del mercado

3) **Personalización**: El 70% de la experiencia de compra está basado en como el cliente percibe que lo tratan.



KIBERNUM

Walmart+




Cuando lo tengas, llama al veterinario.
SAMSUNG

KIBERNUM

Walmart+

Lenguaje CUSTOMER EXPERIENCE

El éxito de la venta consultiva significa saber exactamente QUÉ decir y CÓMO decirlo

Para mantener una correcta comunicación **NO OLVIDES:**

•**Mantén la sencillez:** Eres el experto pero la sencillez te ayudará a generar confianza

•**No dejes lugar a dudas:** Las dudas se transforman en objeciones.

•**¡Asegúrate de transmitir a los clientes lo que quieres decir exactamente!:** Utiliza un lenguaje sencillo sin tanto tecnicismo al menos que el cliente lo requiera.

•**Utiliza un lenguaje genuinamente positivo:** NO UTILICES EL **NO** EN TUS RESPUESTAS (“No tengo color azul” MEJOR DI “ME QUEDA ESTE ULTIMO VERDE METALIZADO”)

•**Intenta mantenerte alegre pase lo que pase:** Recuerda que podemos influenciar y contagiar las respuestas del cliente.

KIBERNUM

Walmart+

Hablar en positivo te ayudará a ganar la confianza más rápido de quien tienes en frente



CLIENTE:

Hombre joven 27 años

Hace poco tiene trabajo estable

Vive con sus papás

Soltero

RAZÓN DE VISITA:

Ahora que tiene plata propia, quiere tener un mejor equipo móvil, de mejor gama, pero tampoco tiene un presupuesto para uno de alta gama real.

PUNTOS DE DOLOR: Está viviendo un cambio en su vida, está comenzando a generar dinero y quiere mejorar su estilo de vida. Por ahora le importa más mejorar su estatus que su calidad

VERGÜENZA

OPCIONES DE PRODUCTO A OFRECER: _____

CARACTERÍSTICAS:_____

BENEFICIOS: _____

VENTAJAS:_____

CLIENTE:

Señora entre 40 y 45 años

Casada con dos hijos

Ambos, ella y su marido trabajan

Ella es ejecutiva telefónica, trabaja presencial todo el día, ve a sus hijos cuando llega a su casa a las 20 hrs.

RAZÓN DE VISITA:

Necesita comprar el primer equipo móvil para su hija de 12 años y otro sin plan, solo para jugar, para su hijo de 8 años.

PUNTO DE DOLOR: No ve a su hija durante el día y cuando vuelve del colegio hasta recién las 20 hrs, por lo que no puede monitorear el uso que le da al teléfono, ha evitado todo lo que ha podido comprarle uno, pero ya todas sus amigas tienen hace años. Ya no lo puede seguir evitando. Le quiere dar el teléfono y mostrarle la responsabilidad, sin embargo, le da temor el mal uso, los chat y páginas a las que pueda acceder.

TEMOR

OPCIONES DE PRODUCTO A OFRECER: _____

CARACTERÍSTICAS:_____

BENEFICIOS: _____

VENTAJAS:_____

CLIENTE:

Hombre tercera edad, entre 70 y 75 años

Viudo, vive solo

Tiene un hijo y vive en otra ciudad con su familia

Tiene dos nietos de 3 y 5 años que solo los ve un par de veces al año

RAZÓN DE VISITA:

Necesita un equipo móvil para comunicarse con su hijo y nietos por video llamada.

También que le sirva para emergencias

Y para ver Facebook y escuchar podcast, ambas cosas que le enseñó su hijo a hacer y lo ayudan a pasar el rato y entretenerse. Necesita algo fácil de usar y que pueda ver bien la pantalla y teclado y que se escuche bien.

PUNTO DE DOLOR: Se siente solo, a veces aburrido. Quiere estar más conectado con su hijo y sus nietos.

TRISTEZA, SOLEDAD.

OPCIONES DE PRODUCTO A OFRECER: _____

CARACTERÍSTICAS:_____

BENEFICIOS: _____

VENTAJAS:_____

KIBERNUM

Walmart+

HOW TO DEMO

“Despierta las ganas de ser propietario”

.

Debes lograr **que el cliente:**

- **Sienta urgencia por obtener el producto**
- **Se visualice siendo el dueño**
- **Se Imagine en su día a día utilizando el equipo.**



KIBERNUM

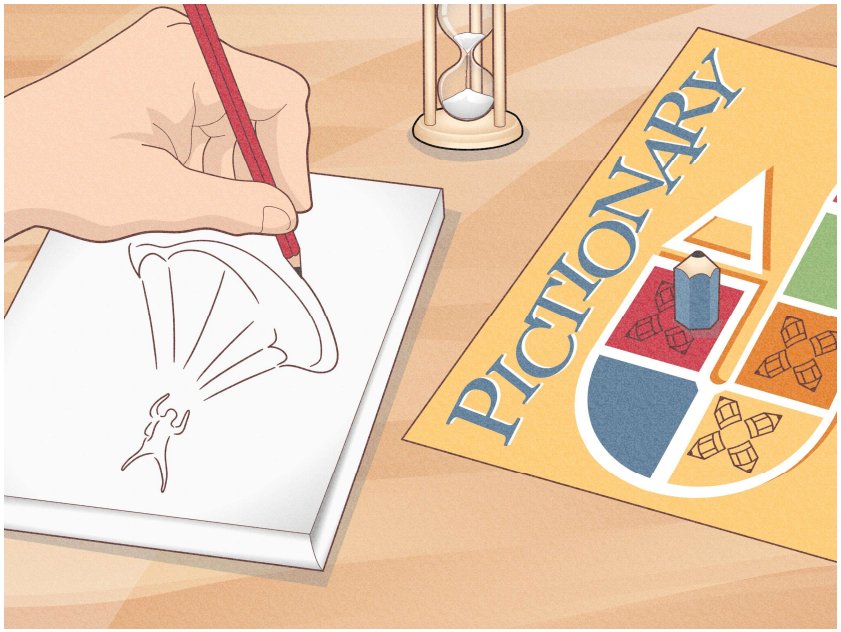
¡Actividad 7!

Walmart+

PiCTIONARY

¡Vamos al PADLET!

Taller Venta consultiva (padlet.com)



KIBERNUM

Walmart+

***¡OJO**! Que tu presentación de producto no sea un monólogo...*

Busca con cada característica o beneficio mencionado la aprobación de tu cliente



KIBERNUM

Walmart+



¡POSITIVO*! Invita a tu cliente a interactuar con el equipo, esto lo ayudará a verse con el ya adquirido, además podrá resolver futuras dudas sobre su uso.*

KIBERNUM

¡Actividad 8!

Walmart+

ACTORES EN ESCENA

¡Vamos al PADLET!

Taller Venta consultiva (padlet.com)



KIBERNUM



- # Pequeño Repaso

  - **Costumer Experience**
  - **Técnicas de Venta Consultiva:**

    Conectar, Descubrir, Demostrar

KIBERNUM

- # Técnicas de venta consultiva: CERRAR

  - Manejo de objeciones
  - Inducir la venta
  - Solución completa



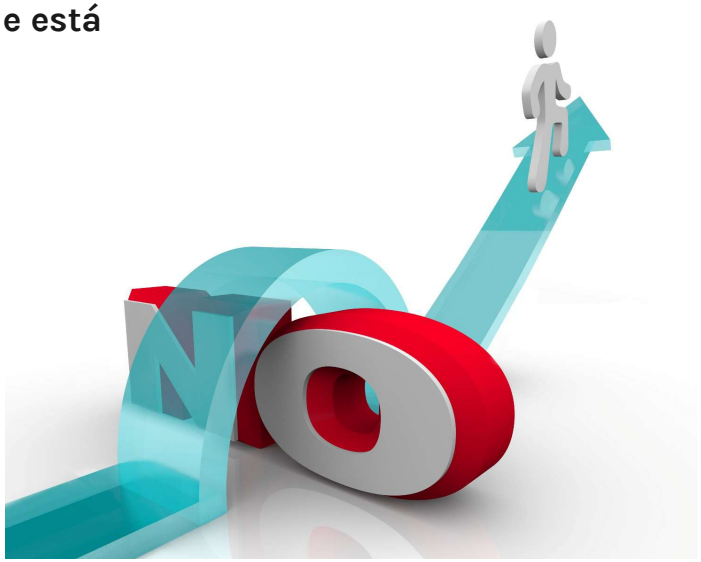
KIBERNUM

Walmart+

Manejo de objeciones

- Si llegamos a esta etapa significa que el cliente está interesado, sólo le quedan dudas o necesita que le otorgues la seguridad de que está tomando la decisión correcta.

- Transformar un obstáculo en una oportunidad



KIBERNUM

Walmart+

Objeciones más frecuentes

Cuando hemos llevado una buena Costumer Experience

A LA DESICIÓN DE COMPRA

- Cuando aún se siente inseguro con la decisión y necesita refuerzo positivo para comprar en ese momento y no “irse a pensar”. La venta es tentativa en el momento, después se apaga.

KIBERNUM

Walmart+

Objeciones más frecuentes

AL PRECIO	• Cuando no se reúnen las exigencias de tipo económico.
AL PRODUCTO	• Cuando hay resistencia a cambiar el producto o la marca tradicional. • Cuando no está dentro de sus prioridades de compra. • El producto no satisface su necesidad
A LA EMPRESA	• Cuando no se confía en el negocio o empresa representada por el producto.
AL VENDEDOR	• Cuando el cliente no confía en la persona que ofrece el producto.

KIBERNUM

Walmart+

¿Cómo enfrentamos una objeción?:

- **Pregunta** para encontrar el problema y el verdadero interés del cliente.
- **Escucha** y demuestra que estás escuchando.
- **Resuelve** comparte beneficio, ventajas y lo todo lo que el cliente desconozca.



KIBERNUM

Walmart+

Resuelve

BENEFICIOS

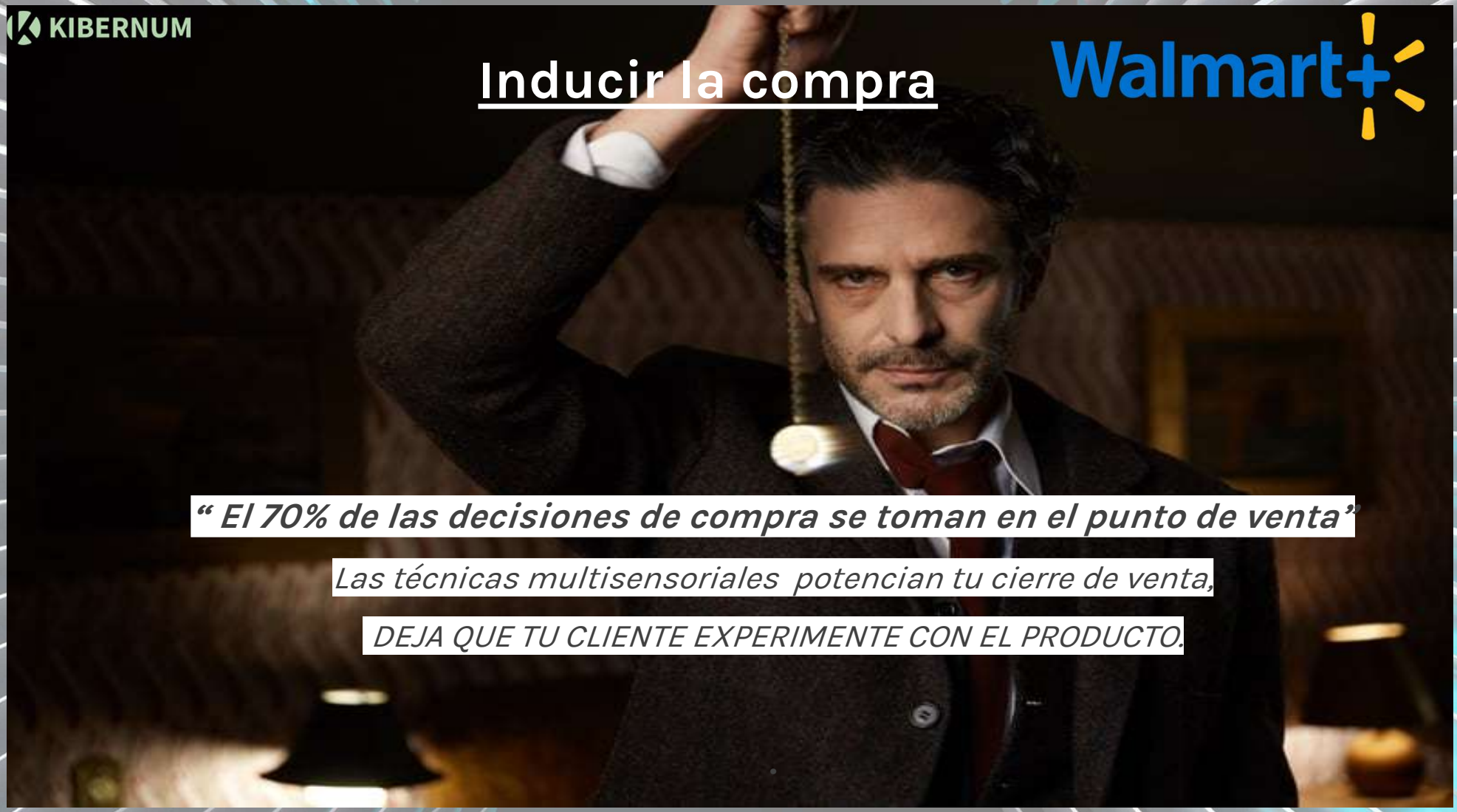
INFORMAR LO QUE SE DESCONOCE

VENTAJAS COMPETITIVAS

BENEFICIO DIRECTO AL CLIENTE

KIBERNUM

Inducir la compra



“ El 70% de las decisiones de compra se toman en el punto de venta”

Las técnicas multisensoriales potencian tu cierre de venta,

DEJA QUE TU CLIENTE EXPERIMENTE CON EL PRODUCTO.

KIBERNUM

Walmart+

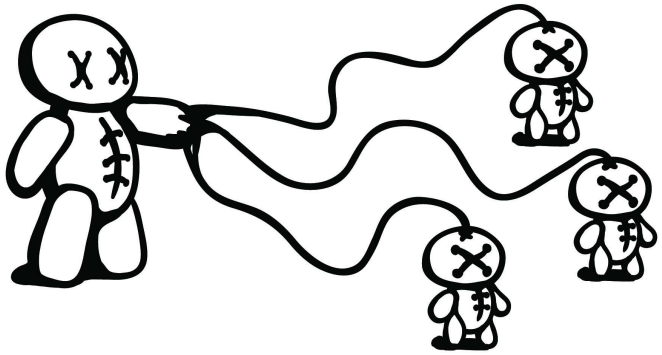


KIBERNUM

Walmart+

¡NO CONFUNDAS! Inducir con manipular

Al manipular solo buscamos que el otro haga lo que yo quiero sin otorgarle un beneficio.





KIBERNUM

Walmart+

TÉCNICAS PARA INDUCIR LA COMPRA

1)El Secreto: *"t*e voy a contar un secreto pero no lo puedes contar*"*

2) A/B: *Entrega siempre 2 opciones reducirá el rechazo a la venta*

3) Técnica de lo obvio: utiliza frases como " porque lo sabe verdad, o como usted sabe"

4) Llámalo por su nombre: Hazlo sentir importante

5) Que diga SI: haz que diga el mayor cantidad de si durante la atención.

6) Sentido de urgencia: En tu discurso, disminuye la oferta y aumenta la demanda.



KIBERNUM

Walmart+

Solución completa

Complementa la venta





Mejora tu compra

ConversionLeadership

KIBERNUM

Walmart+



EJEMPLOS CROSS-SELLING

EJEMPLOS UP-SELLING

KIBERNUM

Walmart+

CIERRE

1)**Asumir la venta:** No esperas que el cliente diga lo quiero

2) Afirmaciones: Ya se acabaron las preguntas, es hora de accionar

3) Si preguntas: Es pregunta cerrada con dos opciones de cierre

5) Sentido Urgencia: Oferta, demanda, etc.

6) Garantiza tu atención postventa: Esto no termina aquí

KIBERNUM

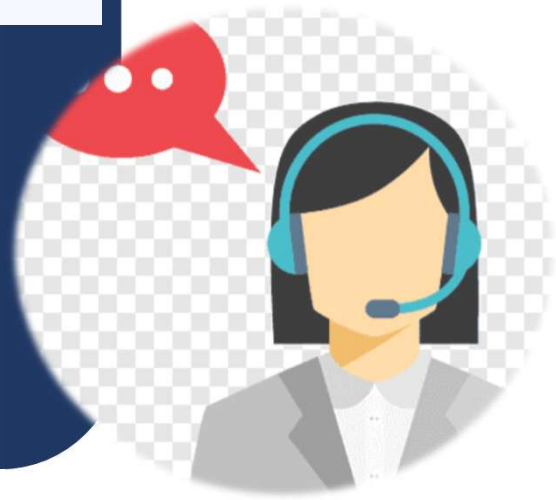
Walmart+

¡Actividad 9!
¿Qué agregarías a su pedido?

Imagínate que entra en una tienda de aparatos electrónicos y te dicen que están buscando un nuevo teléfono.
El único requisito es que tenga una batería potente porque "odia quedarse sin batería o llevar el cargador a todos lados".

Juan, 33 años amante del café y la música, visita nuestra tienda porque necesita comprar un computador nuevo, el trabaja desde su casa.

Marcela de 52 años busca un celular para su hija de 10 años, es su primer celular.



KIBERNUM

- # Venta de intangibles

  - Comunicación efectiva
  - Tipos de clientes
  - Valor v/s precio



KIBERNUM

Walmart+

Comunicación

Es la forma de interacción entre dos o más personas, ya sea de forma oral, escrita, a través de gestos o expresiones emocionales, cuyo resultado es el intercambio de significados que conducen a la comprensión y en el mejor de los casos a un acuerdo.

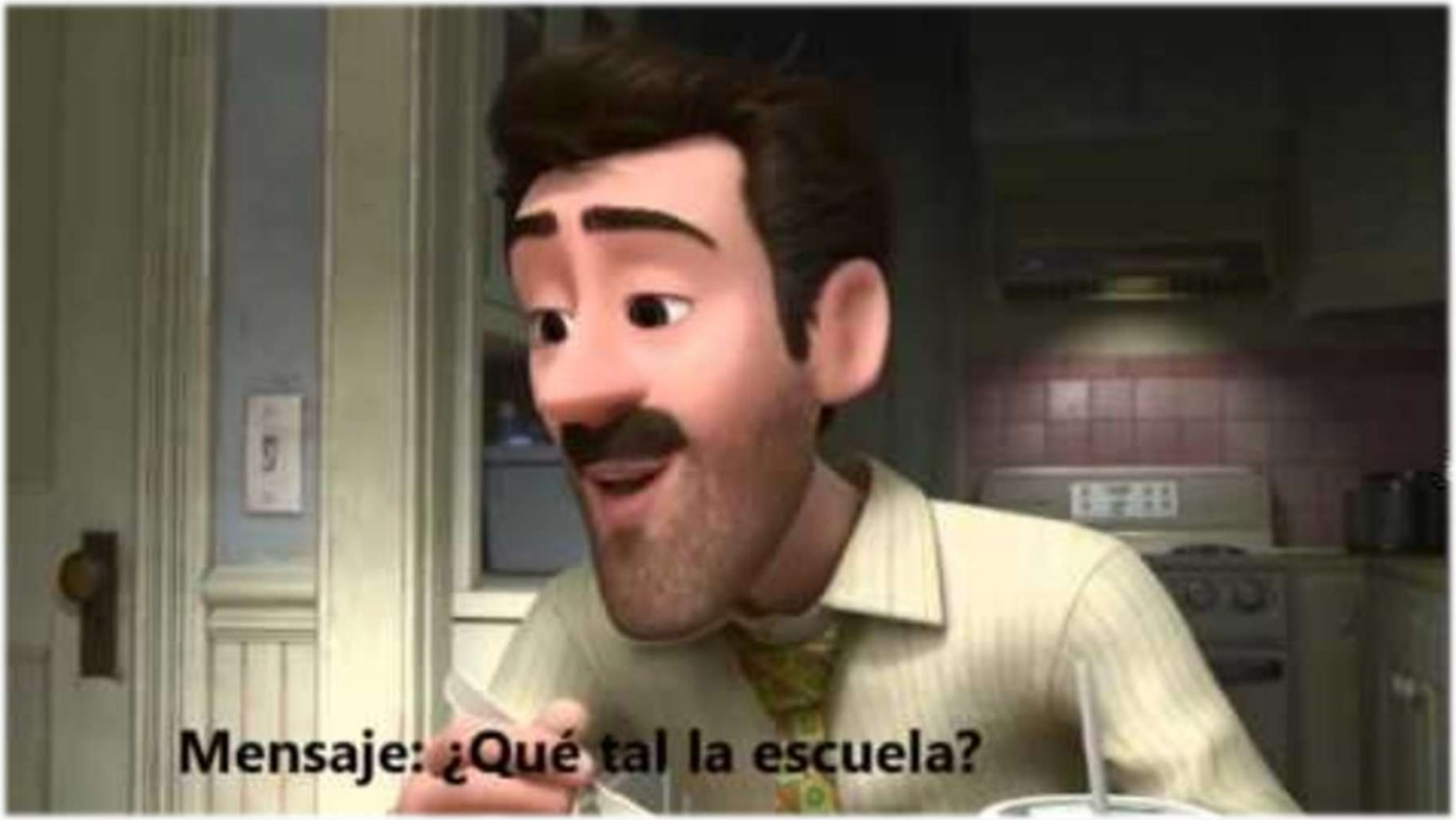


¿Es siempre la comunicación efectiva?



KIBERNUM

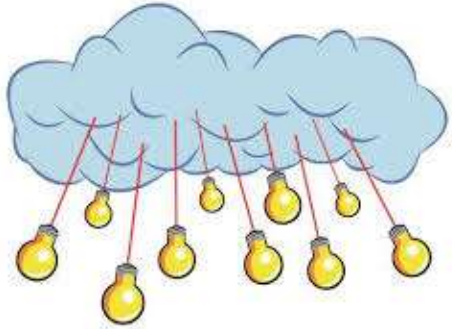
Walmart+



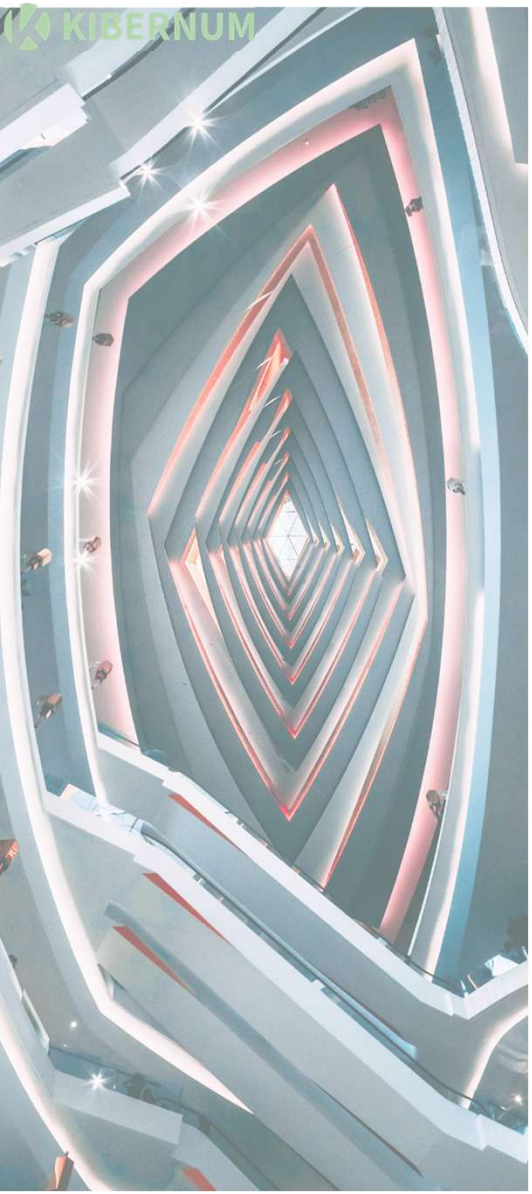
KIBERNUM

Walmart+

Lluvia de casos



¿Cuándo falla la comunicación?



Walmart+

Claro

Concreto

Comunicación efectiva

Respetuoso

Contexto

Gestos y expresiones

**Sólo el 30% de la comunicación la contruyen las palabras*.*

KIBERNUM

Walmart+

Mindfullnes

Mindfulness es la **focalización de la atención en el momento presente**, una forma de conseguir la **atención plena**. Se trata de estar consciente de lo que está sucediendo "aquí y ahora", aceptándolo sin juzgar ni intentar cambiar nada.

KIBERNUM

Walmart+

Respiración Consciente

Atención al acto de respirar, amplía tu mente y tus sentidos y pon atención al aire, el recorrido que hace en tu cuerpo, si lo expulsas por la boca o nariz, la temperatura, etc…

Atención a las sensaciones corporales, frío, calor, sensación de la ropa en la piel, dolor, tensiones, posición, etc.

Escáner físico

Consciencia del sonido

Atención a juegos sonoros, tapar un oído y escuchar con el otro. Qué sonidos son graves o agudos, etc...

KIBERNUM

Walmart+

Journaling

Escribir pensamientos y emociones te puede ayudar a descargar y ordenar tus pensamientos y emociones.

Objetos

Escoge un objeto y obsérvalo. Cada detalle, olor, textura, forma, etc.

Gratitud

Cada día anota tres cosas por las cuales te sientes agradecido. Esto te ayudará a mantenerte centrado en lo positivo y cultivar una mentalidad consciente.

KIBERNUM

Walmart+

Actividades diarias

Incorporar observar cada detalle en actividades diarias, ducha, lavar los platos, regar…

Pausas conscientes

Toma breves pausas diarias, cierra los ojos céntrate en tu respiración. Esto ayuda a resetear la mente y reducir el estrés.

KIBERNUM

Walmart+

ACTIVIDAD 10

- Cerrar los ojos, centrarse en su respiración. Guíado. Escribir

- Cerrar los ojos, centrarse en las sensaciones físicas, Escáner. Sentir. Escribir.

- Escoger un objeto. Analizarlo, sentir texturas, olores, forma, etc…

KIBERNUM

Walmart+

Tipos de clientes

KIBERNUM

Walmart+



Zona Eficaz
Zona Ineficaz

KIBERNUM

Walmart+

ESTRATEGA

Corporalidad y Lenguaje

- Contacto visual
- Cuerpo erguido
- Orientado hacia adelante
- Paso decidido
- Habla fuerte y claro.
- Velocidad rápida.

Zona Eficaz

- Arriesgado y Resolut
- Decidido
- Competitivo
- Exigente
- Propósito firme
- Disciplina
- Perseverante

Zona Ineficaz

- Agresivo y dominante.
- Excesivamente controlador
- Autoritario
- Pesado
- Intolerante e intransigente

Cómo atenderlo

- Comunicación rápida y precisa
- Puntualidad y eficiencia
- Ser claro, específico y directo
- Concentrarse en acciones resolutivas
- Mostrarse organizado y orientado a resultados

KIBERNUM

Walmart+

ACTIVIDAD

- **Piensa en alguien famoso que creas que calce con este perfil y anótalo.**

- **Piensa en alguien que conozcas que creas que calce con este perfil y anótalo.**

KIBERNUM

Walmart+

COMUNICADOR

Corporalidad y Lenguaje

- Histriónico
- Sonríe
- Mantiene contacto físico
- Tono cálido y amigable
- Velocidad rápida
- Volumen elevado

Zona Eficaz

- Encantador
- Sociable
- Persuasivo
- Dinámico
- Expresivo
- Entusiasta
- Optimista

Zona Ineficaz

- Nervioso
- Frenético
- Indiscreto
- Extravagante
- Superficial

Cómo atenderlo

- Actitud amigable y empática
- Hablar pausado
- Preguntar si tienen dudas
- Ayudar a que entregue información específica
- Interesarse por temas personales, volviendo al foco comercial

KIBERNUM

Walmart+

ACTIVIDAD

- **Piensa en alguien famoso que creas que calce con este perfil y anótalo.**

- **Piensa en alguien que conozcas que creas que calce con este perfil y anótalo.**

KIBERNUM

Walmart+

ANALÍTICO

Corporalidad y Lenguaje

- Movimientos tímidos
- Lentitud y paso calmo
- Observadores de mirada esquiva
- Volumen bajo, silencioso
- De lenguaje lento y pausado
- Lenguaje formal

Zona Eficaz

- Perfeccionista
- Cauteloso
- Organizado
- Preciso
- Detallista
- Analítico
- Formal

Zona Ineficaz

- Complicado
- Indeciso
- Suspicaz
- Frío
- Reservado

Cómo atenderlo

- Hablar formal y pausado
- Entregar información técnica
- Dar alternativas, pros y contras
- Argumentos precisos, mostrar seguridad en lo que se ofrece
- Mantenerlo informado
- Enviar respaldo

KIBERNUM

Walmart+

ACTIVIDAD

- **Piensa en alguien famoso que creas que calce con este perfil y anótalo.**

- **Piensa en alguien que conozcas que creas que calce con este perfil y anótalo.**

KIBERNUM

Walmart+

SERENO

Corporalidad y Lenguaje

- Tranquilo
- Centrado
- Plácido y sin dolencias
- Volumen medio
- De lenguaje lento, amigable y pausado

Zona Eficaz

- Confiable
- Responsable
- Cooperador
- Leal
- Afectuoso
- Solidario
- Abierto
- Paciente
- Estable

Zona Ineficaz

- Hipersensible
- Terco
- Inseguro
- Dependiente
- Lento

Cómo atenderlo

- Relación cálida y de confianza
- Reforzar sus decisiones y hacerlo sentir seguro
- Mostrarse experto
- Entregar poca información, pero clara y concreta.
- Aclarar todos los pasos asociados al servicio

KIBERNUM

Walmart+

ACTIVIDAD

- **Piensa en alguien famoso que creas que calce con este perfil y anótalo.**

- **Piensa en alguien que conozcas que creas que calce con este perfil y anótalo.**

KIBERNUM

Walmart+

ACTIVIDAD 11

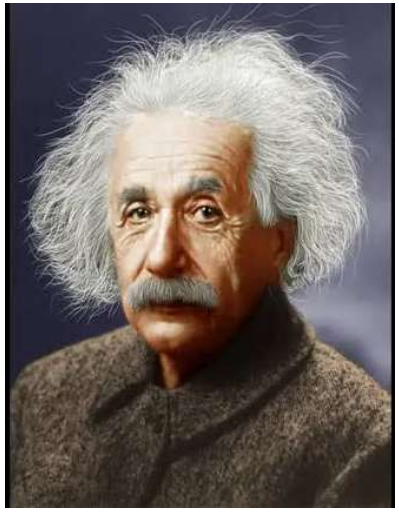
➡ **Súbelo al Padlet Actividad 11**

KIBERNUM

Walmart+









KIBERNUM

Walmart+









KIBERNUM

Walmart+

!Ahora te toca a TI!

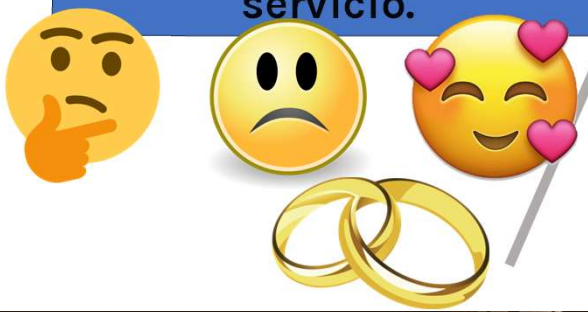
Ingresa al código QR y realiza el siguiente test
para que puedas identificar tu ***Temperamento***

KIBERNUM

Walmart+

Valor v s Precio

Estimación o percepción social que cada usuario le otorga a un producto o servicio.



Es el dinero que un consumidor debe pagar por un producto o servicio





KIBERNUM

Walmart+

Precio

Características:	Dinero que un consumidor debe pagar para obtener un artículo o servicio de su interés.
Quien lo determina:	El precio es definido por el vendedor o dueño de lo que se quiere obtener y tiene una tarifa establecida. Ej. Kilo de pan $1990.
Cómo se determina:	**En base a 3 factores:** Utilidades: Expectativa de ganancia por producto o servicio vendido Costo: Inversión realizada en la producción de lo que se ofrece. Valor: Indica la importancia que le entrega la percepción social

KIBERNUM

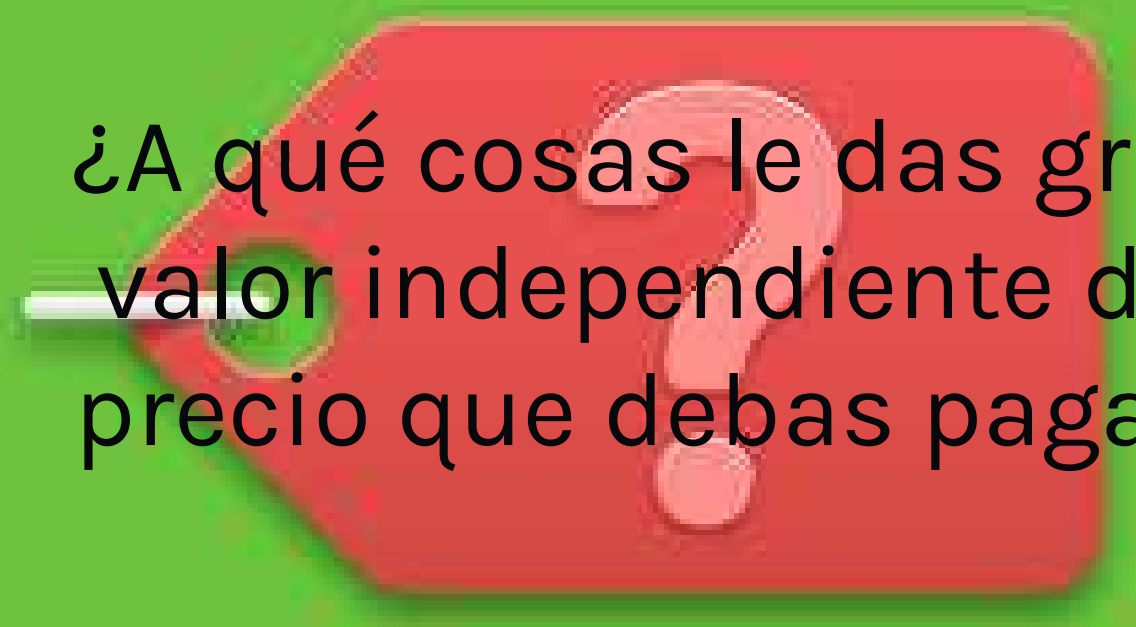
Walmart+

Valor:

Características:	Estimación dada por los consumidores, esto parte por las necesidades sociales y del mercado y están determinadas por utilidad, comodidad, elegancia y diseño entre otras cosas.
Quién lo determina:	No lo determina el vendedor ni quien ofrece un servicio, éste lo determina la opinión de los consumidores y la capacidad que tiene el producto por cumplir con las expectativas de uso.
Cómo se determina:	Si bien no tiene una equivalencia monetaria, si sabemos que según las necesidad sociales todo bien adquiere o disminuye su valor con el tiempo. La experiencia de los usuarios, la demanda, el publico a quien va dirigido y la diferencia con la competencia podrá determinar este punto.

KIBERNUM

Walmart+



¿A qué cosas le das gran valor independiente del precio que debas pagar?

KIBERNUM

Walmart+

Estudio de caso

Realizaremos un análisis completo para 2 tipos de clientes.

Deberán identificar:

- Tipo de cliente
- Punto de dolor
- Preguntas a realizar
- Qué ofertar

Vamos al Padlet

KIBERNUM

Walmart+

- **TIPO DE CLIENTE :**



- **¿CÓMO LO TRATO? :**

A) Solemne y formalmente

B) Cálido, amistoso y con complicidad

C) Prácticamente, yendo al grano

D) Cálido, escucha activa, sin interrumpir

- **RAZÓN VISITA:**

Cliente viaja mucho mensualmente, su familia queda en Chile siempre, tiene dos hijos pequeños que estarán de cumpleaños justo cuando el esté en un viaje de negocio. Necesita un equipo con internet y rápido. Cliente cuenta que en su próximo viaje debe traer una figurita de estrella de mar para su hija de 9 años.

- **PUNTO DE DOLOR:**

KIBERNUM

Walmart+

- **¿Qué preguntas reveladoras puedo hacer a mi cliente? (7 preguntas) (7 pts.):**



- **¿Cuál es el producto más idóneo para mi cliente y por qué? (5 pts.):**

KIBERNUM

Walmart+

- **TIPO DE CLIENTE :**



- **¿CÓMO LO TRATO? :**

A) Solemne y formalmente

B) Cálido, amistoso y con complicidad

C) Prácticamente, yendo al grano

D) Cálido, escucha activa, sin interrumpir

- **RAZÓN VISITA:**

Cliente 56 años, acaba de quedar sin trabajo y tuvo que devolver su celular a la empresa donde trabajaba. Mientras encuentra un trabajo estable, se desempeña como vendedor en terreno de seguros de vida. El fin de semana va al parque con sus nietos de 4 y 5 años y luego ven películas de animales, sus nietos siempre le pedían su celular.

- **PUNTO DE DOLOR:**

KIBERNUM

Walmart+

- **¿Qué preguntas reveladoras puedo hacer a mi cliente? (7 preguntas) (7 pts.):**



- **¿Cuál es el producto más idóneo para mi cliente y por qué? (5 pts.):**

KIBERNUM

- # Habilidades del consultor

  - Inteligencia emocional
  - Empatía
  - Gestión del estrés y resiliencia
  - Fidelización



KIBERNUM

Walmart+

Inteligencia emocional

¿Cómo me siento?

Cuando hago lo que MÁS me gusta...



Cuando hago lo que MENOS me gusta...



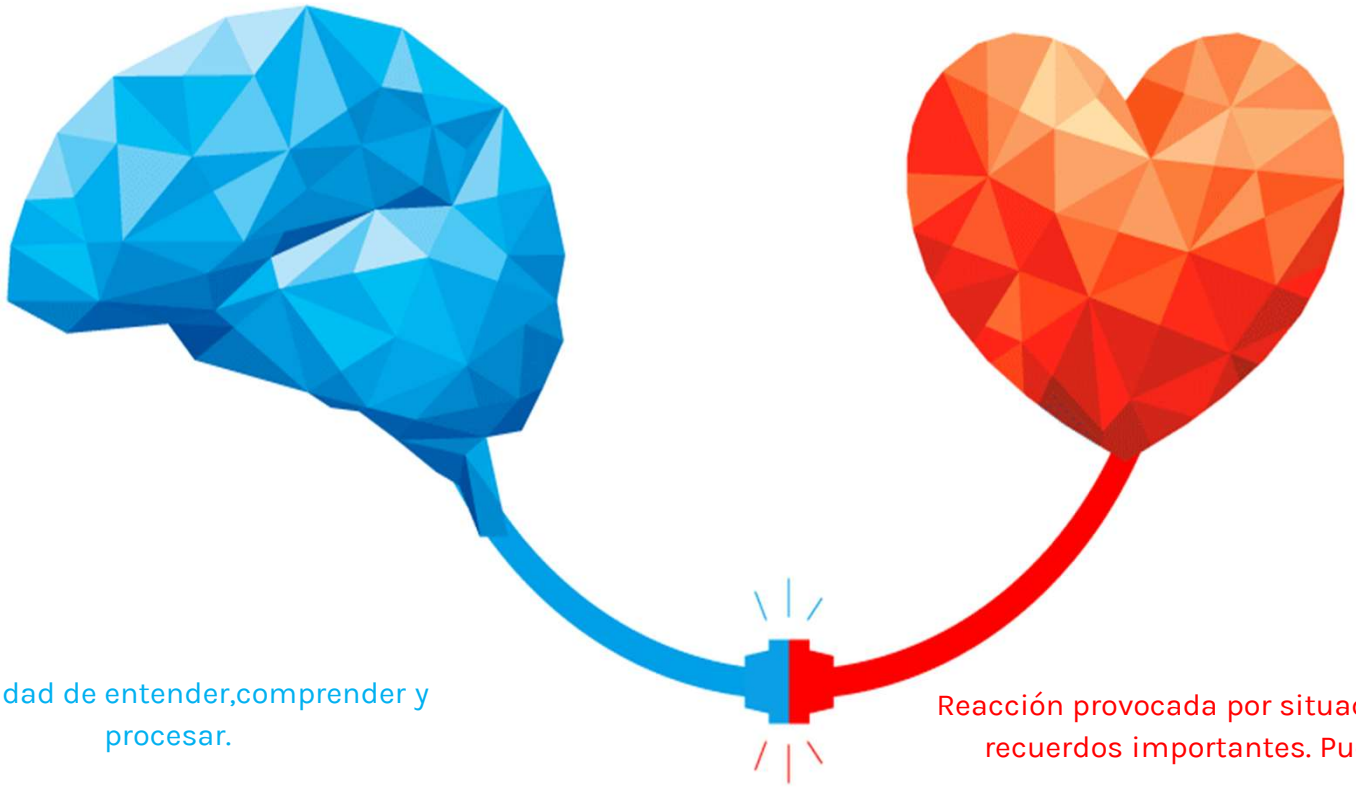
KIBERNUM

Walmart+

Definición

Inteligencia

Emoción



Capacidad de entender,comprender y procesar.

Reacción provocada por situaciones, lugares o recuerdos importantes. Pueden ser + o -

KIBERNUM

Walmart+

La Inteligencia emocional es:



Capacidad de **tomar conciencia de las emociones, percibirlas, identificarlas, comprenderlas, manejarlas y expresarlas** de la manera más adecuada, en función del lugar, momento y personas implicadas.

KIBERNUM

Walmart+

¿Por qué es importante?



- Es una habilidad escencial para construir relaciones con otras personas.
- Nos ayuda a manejar situaciones difíciles en la vida y a integrarnos major en cualquier entorno social.
- Desarrollar la inteligencia emocional puede hacerte más empático, lo que te permitirá tener mejor conexión con el entorno.

El desarrollo de la inteligencia emocional es fundamental para una vida social próspera.

KIBERNUM

Walmart+

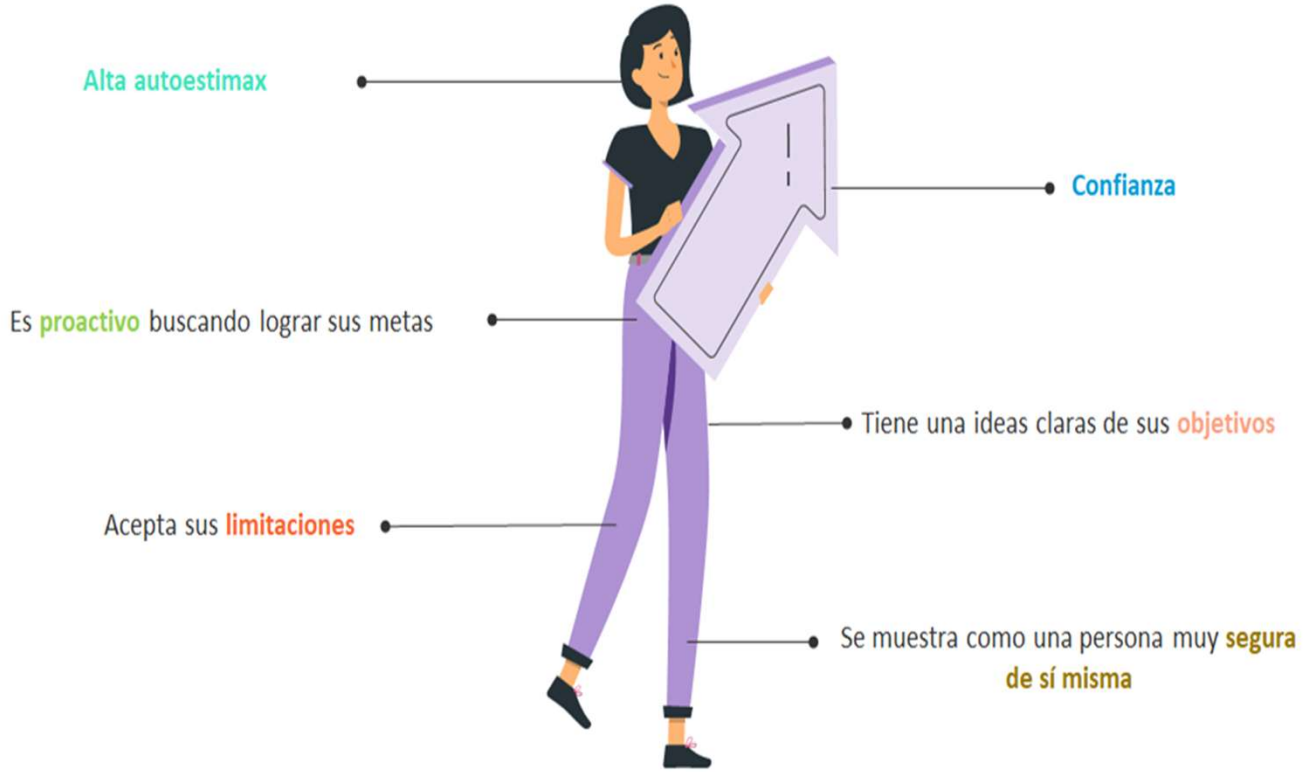
Hagamos un Test!



KIBERNUM

Walmart+

Una persona con inteligencia Emocional



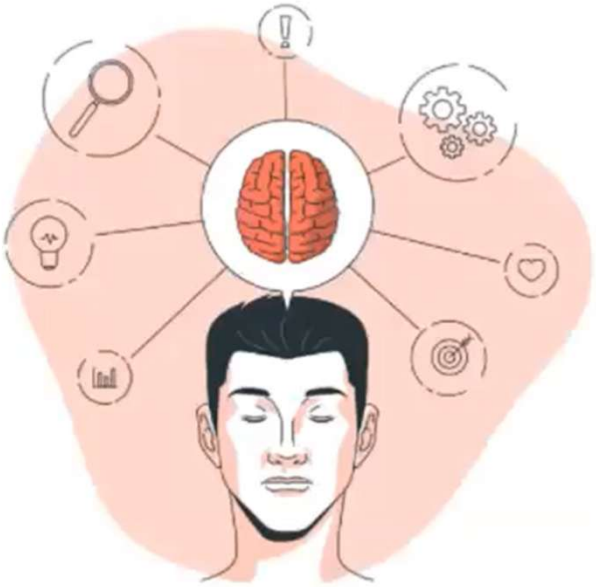
La ansiedad y el miedo atacan a la persona al momento de querer exteriorizar sus ideas, a tal punto de imposibilitar la comunicación, pero la buena noticia es que existen estrategias para superarlo.

KIBERNUM

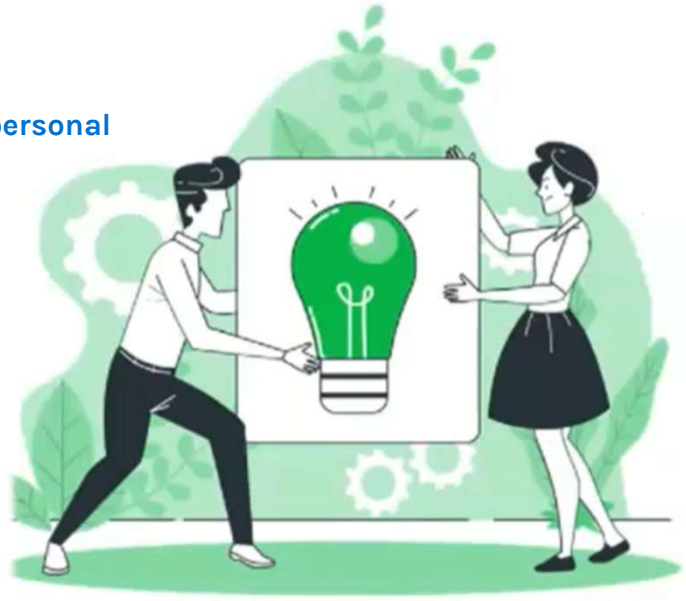
Walmart+

Dos tipos de IE

Inteligencia Intrapersonal



Inteligencia Interpersonal



KIBERNUM

Walmart+

Empatía



Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra. Es decir, es *ser capaz de entender la situación y los sentimientos que está viviendo otra persona.*

KIBERNUM

Walmart+

Transmitir Empatía

- **Mira al cliente a los ojos** alternadamente, no lo evites con la mirada.
- **Saluda y sonríe** amablemente cuando el cliente se acerque.
- Adopta una **posición corporal relajada y atenta:** pararse derecho y sin cruzar los brazos es una buena estrategia.
- **Asiente con la cabeza** a medida que escuches mientras dices **“Si”, “Ok”, “Ya veo”.**
- Emite frases de cordialidad**: “Haré lo posible por ayudarle”, “Lamento mucho el inconveniente”**, etc.
- **Utiliza el parafraseo**, resume en tus propias palabras la situación expresada por el cliente: **“Entonces, si entendí bien, lo que usted necesita es….”.**
- **Haz preguntas para recabar mas información** y tener una visión general de la situación: **¿Qué está buscando?, ¿Necesita ver una prenda que combine?, etc.**
- **Entrega una solución acorde a lo que puedas resolver.**

KIBERNUM

Walmart+

Gestión de estrés y resiliencia

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda.

- **Tipos de estrés:**
- Estrés agudo
- Estrés crónico



KIBERNUM

Walmart+

Síntomas del estrés



KIBERNUM

Walmart+

¿Cómo prevenir el estrés?

1.Establezca prioridades.

2.Manténgase en contacto con personas que pueden proporcionar apoyo emocional y de otra índole.

3.Tómese tiempo para hacer actividades relajantes que disfruta

4.Evite pensar obsesivamente en los problemas.

5.Haga ejercicio con regularidad.



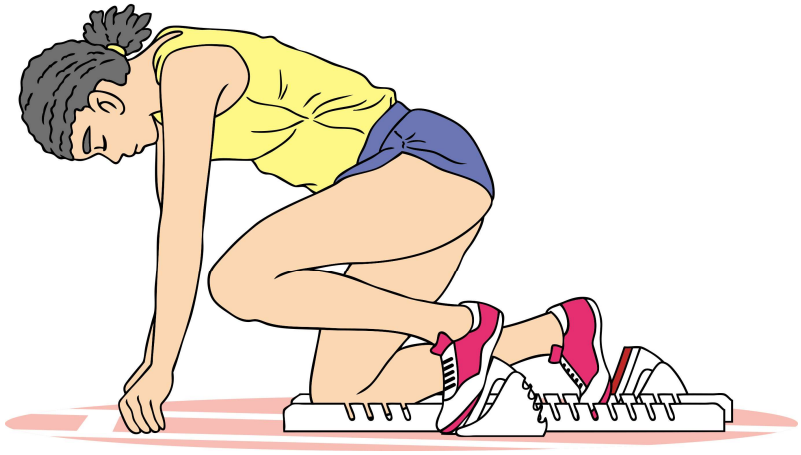
KIBERNUM

¡Actividad 13!

Walmart+

ME PREPARO

¡Vamos al PADLET!



KIBERNUM

Walmart+

Resiliencia:

Capacidad de afrontar situaciones difícil y poder seguir delante de forma física como psicológicamente a pesar de sentir Rabia, Tristeza, Ira, frustración, dolor, etc.

¿Cómo ser resiliente para afrotar mi estrés?:

1. Soy Consciente de mis potencialidades y limitaciones
2. Soy creativ@
3. Asumo las dificultades como una oportunidad de aprender
4. No controlan las situaciones si no sus emociones
5. Son flexibles a los cambios
6. Buscan ayuda en los demás y apoyo social



KIBERNUM

Walmart+

Fidelización de clientes

“El 91% de los clientes volverán a comprarte si tienen una buena experiencia”

Objetivos:

- ❑Generar lealtad
- ❑Aumentar la frecuencia de compra
- ❑Aumentar la rentabilidad
- ❑Conseguir recomendaciones
- ❑Obtener una retroalimentación



KIBERNUM

Walmart+

¿Qué fideliza a un cliente?



KIBERNUM

Walmart+

¿CÓMO FIDELIZARÍAS A LOS CLIENTES DE TU EMPRESA?





KIBERNUM

Walmart

No busques clientes para tus productos, busca productos para tus clientes

-

Construyamos organizaciones realmente adaptables.

www.kibernum.com

Walmart+

¡GRACIAS!

NUESTROS SERVICIOS

TRABAJAMOS ESTRECHAMENTE CONTIGO PARA ENTENDER CÓMO SE VE EL ÉXITO QUE PERSIGUES Y AYUDARTE A OBTENER EL MÁXIMO VALOR DE NUESTROS SERVICIOS.